

ขั้นตอนการปฏิบัติการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร

ขั้นที่ 1 รับเรื่อง

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยตรง / หนังสือ / อื่นๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ลงทะเบียนรับเรื่องฯ / ตรวจสอบ-คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหา / จัดทำบันทึกส่งการฯ

ภายใน 2 วันทำการ

ขั้นที่ 3 ส่งการ

รายงานสาธารณสุข
อำเภอ

ไม่ลงนาม / ตรวจสอบเพิ่มเติม

ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นที่ 4 การดำเนินการ

ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข

ภายใน 7 วันทำการ

รายงานสาธารณสุข
อำเภอ

ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง

ส่งเรื่องให้ สสจ.
หาแนวทางแก้ไข

ภายใน 7 วันทำการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ติดตามรายงานผลฯ / สรุปผลการดำเนินงาน / วิเคราะห์ จัดทำรายงาน
เสนอผู้บริหาร รายเดือน / รายปี และจัดเก็บเรื่อง

ภายใน 2 วันทำการ

ขั้นที่ ๕ แจ้งผลดำเนินงาน /ประกาศเผยแพร่

แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน นำผลการ
ดำเนินงานไปปรับปรุงฯ และประกาศเผยแพร่ฯ

ประเภทเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารฯ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากร กลุ่มงานนิติการ
๒	ด้านบริการ	- คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ - พฤติกรรมบริการ - คัดค้านสิทธิผู้ให้ฯ / ผู้รับบริการ - ค่าบริการ / การอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานทันตฯ กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานนิติการ
๓	ด้านการทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย - ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานบริหารฯ
๔	พฤติกรรม ส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมารสุรา / ทะเลาะ วิวาท / ชู้สาว / การพนัน / อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานทรัพยากรฯ กลุ่มงานบริหารฯ
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี่ / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานรับผิดชอบฯ กลุ่มงานนิติการ

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๑	<p>บัญชีคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอนตามห้วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทาง ประเภทประเด็นเรื่อง - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/การดำเนินการเมื่อครบ ๑๕ วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง 	<p>บัญชีคุม ๒ แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง - ส่วนกลุ่มงานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องลงบัญชีทันที - เสนอเรื่องภายใน ๒ วัน - แจ้งผู้ร้องทราบ - เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชี ส่วนกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง
๒	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน ๑๐ วัน โดยแนบบรรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน ๑๐ วันเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า ๑๐ วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ ๑๐ วัน
๓.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือมาส่ง สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ - กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่า มีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ 	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุมเฉพาะ
๔.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง - ชักถาม ทวนความให้ละเอียด - ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา - ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย - สอบถามความพึงพอใจ - ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ - ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหา 	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> - ทักทายยิ้มแจ่มใส - แสดงความเป็นกันเอง - บริการน้ำดื่ม
๕.	<p>การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน - ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง - แจ้งผู้ร้องทราบ 	<p>การยุติเรื่อง ๗ ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี</p>	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
๗.	<p>การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะรวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่</p>		

หลักการยุติเรื่อง

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ลำดับ	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ

คำแนะนำ ๑. ลำดับที่ กำหนดนับตามปีงบประมาณ, ๒. ประเด็นการร้องเรียน ระบุด้านอะไรใน ๕ ด้านคือ ๑)การบริหารงาน /การจัดซื้อจัดจ้าง/ค่าตอบแทน ๒) การบริการ/พฤติกรรมบริการ/คุณภาพบริการ ๓) การทุจริต แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนและพวก ๔) พฤติกรรมส่วนตัวของบุคลากร และ ๕) ปัญหาสาธารณสุขทั่วไป และมีข้อมูลรายละเอียดอย่างไร
 ๓. หมายเหตุ ให้ระบุสถานะ และการรายงานหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ว่า ๑.ประสานงานเบื้องต้น ๒.กำลังสอบสวนหรือดำเนินการแก้ไข ๓.ส่งต่อคณะกรรมการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔.ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร			
วันที่	เดือน	พ.ศ.	
เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่			
เดือน			
พ.ศ.			
เกี่ยวกับเรื่อง			
.....			
.....			
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่			
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
○๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน			
.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
○๒. ได้มอบหมายให้			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่			
ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น			
หรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานครโทรศัพท์ ๐๘๑-๓๗๗๙๙๐๘			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร	๐๓๗-๒๖๑๓๙๘	นายณภาพล วสนาท	๐๘๑-๓๗๗๙๙๐๘

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ สก ๐๔๓๒/	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร
วันเดือนปีรับเรื่อง	วันเดือนปี รายงาน
เรื่อง	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว	
อ้างถึง ๑.หนังสือ..... ที่/..... ลงวันที่..... ๒.	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
.....	
.....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยুক্ত <input type="radio"/> ไม่ยুক্ত คาดว่าจะต้องใช้เวลา	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

- หมายเหตุ**
- ๑.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า
 ๒. เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
 ๓. ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย (นายอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด)
 ๔. การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้
 ๕. กรณีไม่ยুক্ত ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าจะไม่สามารถกำหนดได้
 ๖. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

แบบรายงานการตรวจสอบสภาพ สถานะบุคคล และครอบครัว

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียด
๑.	ข้อมูลบุคคลที่ขอความช่วยเหลือ	ชื่อ สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ บุคคลใกล้เคียงที่สามารถติดต่อได้ อาชีพ/รายได้
๒.	ข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือ/ สภาพปัญหา	- กรณีป่วย ป่วยเอง ญาติพี่น้องป่วย สภาพอาการป่วย ได้รับการรักษาที่ใด ค่าใช้จ่าย - กรณีการศึกษา แบบผลการเรียน - กรณีอื่นตามสภาพข้อเท็จจริง
๓.	ข้อมูลบิดา มารดา	ชื่อ สกุล บิดา มารดา อาชีพ รายได้
๔.	ข้อมูลสามี/ภรรยา	ชื่อ สกุล สามี/ภรรยา อาชีพ รายได้
๕.	ข้อมูลบุตร	จำนวนบุตร (กรณีผู้ร้องเป็นบุตร ก็ให้ระบุข้อมูลบุตรรวม บิดา มารดา) - บุตรกำลังศึกษา - บุตรทำงาน อาชีพ รายได้
๖.	ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน	- สภาพบ้านพักอาศัย และกรรมสิทธิ์ - ของใช้ในบ้าน - จำนวนที่ดินที่ถือครอง - ยานพาหนะ
๗.	ข้อมูลการได้รับการช่วยเหลือ	- ภาคประชาชน - ภาคเอกชน - ภาครัฐ
๘.	ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สมควรแจ้งให้ ทราบ	
๙.	ความเหมาะสม/ความเห็น ควรได้รับ การช่วยเหลือตามร้องขอหรือไม่ อย่างไร	<u>ความเห็น</u>

(ลงชื่อ)

ผู้สำรวจ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....